

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Manajemen Tata Usaha dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Administrasi di MTs Negeri 5 Kediri” ini ditulis oleh Desy Ro’izatul Azizah, NIM. 12207173059, Jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Pembimbing Dr. Hj. Indah Komsiyah, S.Ag.,M.Pd.

**Kata Kunci:** Manajemen Tata Usaha, Kualitas Layanan, Administrasi

Penelitian dalam skripsi ini dilatar belakangi oleh semakin rendahnya kualitas pelayanan yang disebabkan kurangnya perhatian, yang jika diabaikan akan berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan siswa/pelanggan terhadap suatu lembaga. Dalam hal ini peneliti menghubungkan masalah ini dengan manajemen tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTs Negeri 5 Kediri. Oleh karena itu, adanya manajemen tata usaha dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada pada sekolah/madrasah agar lebih maksimal dan dapat memuaskan siswa/pelanggan pendidikan.

Fokus penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah (1) Bagaimana perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri? (2) Bagaimana pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri? (3) Bagaimana hambatan-hambatan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri?

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri. (2) Untuk mengetahui pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri. (3) Untuk mengetahui hambatan-hambatan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTsN 5 Kediri.

Pendekatan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data dari penelitian ini meliputi sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara induktif dengan tiga tahap, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini meliputi: (1) Perencanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTs Negeri 5 Kediri adalah *pertama*, perekrutan staff tata usaha yang berkompeten dan juga memiliki akhlak yang baik. *Kedua*, Pemenuhan sarana prasarana penunjang berjalannya pemberian pelayanan administrasi. *Ketiga*, adanya pembagian tugas di dalam tata usaha. (2) Pelaksanaan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTs Negeri 5 Kediri adalah *pertama*, Bentuk pelayanan yang dapat diberikan dalam memberikan pelayanan administrasi pada siswa biasanya seperti pembayaran SPP (Sumbangan Pembinaan Pendidikan) atau administrasi keuangan, PIP (Program Indonesia Pintar) untuk siswa, beasiswa prestasi, dan

juga pengadministrasian terkait data siswa. *kedua*, kepala tata usaha melakukan pengawasan terhadap kinerja para staff, seperti melakukan pengawasan secara langsung, pengawasan melalui buku kinerja, dan juga adanya evaluasi setiap bulannya. *Ketiga*, Kepala tata usaha memberikan motivasi untuk para staff. *Keempat*, Adanya pembagian tugas untuk setiap staff tata usaha dan selain pelayanan administrasi secara manual juga ada pelayanan administrasi berbasis IT. (3) Hambatan-hambatan tata usaha dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi di MTs Negeri 5 Kediri adalah hambatan yang sering dialami tata usaha dalam melaksanakan pemberian layanan administrasi biasanya terkait dengan data siswa yang masih belum valid. Solusi yang ditawarkan yaitu dengan mendisiplinkan siswa agar tepat waktu dalam pengumpulan data, dengan begini data siswa akan valid. Kemudian solusi untuk masalah pengawasan masih dapat diawasi dengan menggunakan buku kinerja, adanya absen *fingerprint*, dan juga *sharing* melalui rapat maupun bertatap muka secara langsung antara kepala tata usaha dengan staff.

## ABSTRACT

The thesis entitled "Management of Administration to Improve the Quality of Administrative Services at MTsN 5 Kediri" was written by Desy Ro'izatul Azizah, Student Registered Number 12207173059, Department of Management of Islamic Education, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, State Islamic Institute of Tulungagung, Advisor, Dr. Hj. Indah Komsiyah, S.Ag., M.Pd.

**Keywords:** Management of Administration, Service Quality, Administration

Research in this thesis is based on the decreased quality of service due to lack of attention, which if neglected it'd have an impact on decreasing the level of student/customer trust in an institution. In this case the researchers linked this problem with administration management to improve the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri. Therefore, the existence of administration management can improve the quality of existing services at schools so that it can be maximized and can satisfy students/education customers.

This research focused on (1) How is the planning of administration to improve the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri? (2) How is the implementation of administration in improving the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri? (3) How is the obstacles faced by administration in improving the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri?

The objectives of this research were (1) To describe the planning of administration to improve the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri. (2) To describe the implementation of administration in improving the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri. (3) To describe the obstacles of administration in improving the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri.

This research used qualitative approach with the type of descriptive research. Data sources in this research included primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques used were observation, interview, and documentation. Data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of this research are (1) Planning of Administration to improve the quality of administrative services in MTsN 5 Kediri are: *first*, the recruitment of administrative staff who are competent and also have good character. *Second*, fulfillment of supporting infrastructure for the provision of administrative services. *Third*, there is a division of tasks in administration. (2) the administration implementation in improving the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri are *first*, the form of services that can be provided in providing administrative services to students, usually such as payment of educational fee or financial administration, merit scholarships, and also administration related to student data. *second*, the head of administration supervises the performance of the staff, such as direct supervision, supervision through performance books, and also

monthly evaluations. *Third*, the head of administration provides motivation for the staff. *Fourth*, there is a division of tasks for each administrative staff. (3) The administration face obstacles in improving the quality of administrative services at MTsN 5 Kediri, these obstacles often experienced by administrators in providing administrative services, usually related to student data that is still not valid. The solution offered is to discipline students to be on time in data collection, in this way the student data will be valid. Then the solution to the problem of supervision can still be monitored by using a performance book, fingerprint absences, and also sharing through meetings or consultation between the head of administration and the staff.

## الملخص

البحث العلمي بعنوان "التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كاديري" كتبه ديسي رئيسة العزيزة، رقم القيد ١٢٢٠٧١٧٣٠٥٩، قسم إدارة التربية الإسلامية، كلية التربية والعلوم التعليمية، الجامعة الإسلامية الحكومية تولونج اجونج. المشرفة الدكتورة انداه قمسية الحاجة.

الكلمات الرئيسية : التنظيم الإداري، جودة الخدمة، الإدارة.

خلفية هذا البحث هي انخفاض جودة الخدمة بقلّة الاهتمام، وإذا أهمل له تأثير على خفض مستوى ثقة الطالب/العميل في المؤسسة. في هذه الحالة، ربطت الباحثة هذه المشكلة بالتنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كادير. لذلك ، يمكن أن يؤدي وجود الإدارة الإدارية إلى تحسين جودة الخدمات الحالية في المدارس / المدارس الدينية بحيث يمكن تعظيمها وإرضاء الطلاب / عملاء التعليم.

مسائل البحث هي (١) كيف تخطيط التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كادير؟ (٢) كيف تنفيذ التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كادير؟ (٣) كيف المعوقات بالتنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كادير؟

أهداف البحث هي (١) معرفة تخطيط التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كادير؟ (٢) معرفة تنفيذ التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كادير. (٣) معرفة المعوقات بالتنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-٥ كادير.

يستخدم هذا النهج نهجاً كيفياً مع نوع البحث الوصفي. مصادر البيانات من هذا البحث تشمل مصادر البيانات الأولية ومصادر البيانات الثانوية. الحصول على تقنيات جمع البيانات في

هذا البحث من تقنيات الملاحظة والمقابلة والتوثيق. استخدم هذا البحث تقنيات تحليل البيانات الاستقرائي بثلاث مراحل، وهي: تقليل البيانات، وعرض البيانات، واستخلاص النتائج.

نتائج البحث تشمل: (١) تخطيط التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-ه كادي هو أولاً تعيين موظفين إداريين المكافئة وذوي الاخلاق الجيدة. ثانياً: تحقيق البنية التحتية الداعمة لتقديم الخدمة الإدارية. ثالثاً، هناك تقسيم الوظيفة في الإدارة. (٢) التنفيذ التنظيم الإداري في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-ه كاديري هو أولاً، شكل الخدمة يمكن تقديمها في تقديم الخدمة الإدارية للطلاب، عادةً مثل دفع الشهرية أو الإدارة المالية، برنامج الاندوميصة الماهرة للطلاب، ومنح الانجاز، وكذلك الإدارة المتعلقة ببيانات الطلاب. ثانياً: يشرف رئيس الإدارة على أداء الموظفين كالإشراف المباشر والإشراف من دفاتر الأداء وكذلك التقييمات الشهرية. ثالثاً، يوفر رئيس الإدارة الدافع للموظفين. رابعاً: هناك تقسيم الوظيفة في الإدارة للموظفين. (٣) العقوبات الإدارية في تحسين جودة الخدمة الإدارية في المدرسة المتوسطة الحكومية-ه كاديري هي العقوبات التي يواجهها الموظفون في تقديم الخدمة الإدارية، والتي تتعلق عادةً ببيانات الطلاب لا تزال غير صالحة. الحل المقدم هو تأديب الطلاب محدد الوقت في جمع البيانات، وبهذه الطريقة ستكون بيانات الطلاب صالحة. ثم مراقبة حل مشكلة الإشراف باستخدام كتاب الأداء، ووجود بصمات غيايية، وكذلك المشاركة في الاجتماعات أو وجهاً لوجه بين رئيس الإدارة والموظفين.